Sandhills Center para MH (Salud Mental), DD (Desarrollo de Incapacidades)
& SAS (Servicios de Abuso de Substancia)
Comite Defensor del Consumidor y la Familia
Noviembre 20, 2012

Presentes: Michael Ayers, Stephen Cohen, Loida Colonna, Edward Daniels, Elaine Hayes, Leann Henkel, Ron Huber, Marianne Kernan, Chris Laughlin, Allen Little Anthony Pugh, Lori Richardson, Irma Robledo, Ron Unger y Ashley Wilcox
Ausentes con Excusa: Debra Collins, Carol DeBerry, Libby Jones y Beth Ann Mellinger
Personal presente de SHC: Mike Markoff; Coordinador de Servicio al Cliente, y Joni Nall; Ayuda Administrativa de Servicio al Cliente
Invitados: Victoria Whitt – CEO (Jefa Oficial Ejecutiva); Anthony Ward – COO; Pam Morgan – Coordinadora del Proyecto del Contrato del Rechazo de Medicaid; Carol Robertson –Directora de QM; Jamie Mathews – Especialista en Información y Regina Ortiz- Estudiante de Enfermería de Pembroke

Presentador & Tema	Discusion	Resultado/Plan de Seguimiento
Ron Huber,Presidente de CFAC • *Llamado a orden* • *Repaso de Minutas*	➢ La junta se llamó a orden a las 6:15 p.m.	*Se repasaron las minutas de Octubre 16, 2012 y Stephen Cohen hizo una moción para que se aceptaran las minutas tal y como se habían leído y fue secundada por Chris Laughlin, notando que las mociones omitidas y se votó en sesión cerrada en Octubre 16, 2012, se consideraran más tarde durante la junta de esta fecha.* *La moción se llevó a cabo.*
Victoria Whitt, CEO (Jefa Oficial Ejecutiva); Anthony Ward, COO; Pam Morgan, Coordinadora del Proyecto del Contrato del Rechaso de Medicaid • *Actualización del Rechazo de Medicaid* • *Actualización de Guilford*	➢ Victoria agradeció a los miembros de CFAC por ser parte de la familia de Sandhills Center y por su participación y trabajo arduo durante el proceso del Rechazo de Medicaid. Sandhills iniciara las operaciones del Rechazo de Medicaid en la fecha señalada de Diciembre 1, 2012. En esa fecha Sandhills Center se moverá de un LME a un MCO/LME, manejando el dinero de Medicaid para nuestra área de alcanze. ➢ Victoria actualizó al comité sobre la unión con Guilford, diciendo parte de las leyes que se aprobaron hace 18 meses que aumento el tamaño de habitantes para que un LME continúe en existencia. Sandhills cumplió con la mínima cantidad de 500,000 personas como tenemos 550,000, de todas maneras, conforme nos movemos hacia adelante también necesitamos estar más grandes al aumentar nuestros habitantes. El Acuerdo de la Unión se a aprobado por unanimidad por Sandhills Center y las Juntas de los Directores de Centro de Guilford nueve Comisionados del Condado. Las fecha de la unión es para Enero 1º, 2013.	
Pam Morgan, Coordinadora del Proyecto del Contrato del Rechazo de Medicaid	➢ Pam actualizó al comité sobre el progreso del Rechazo de Medicaid, diciendo que a Sandhills Center se le notifico que en base al resultado y repaso del Mercer/NC DHHS de Octubre 18,2012, Sandhills Center iniciara las operaciones del Rechazo del Medicaid en la fecha señalada para iniciar Diciembre 1o, 2012. ➢ Después del repaso de Octubre 18, 2012, el enfoque de Sandhills Center ha sido en trabajar en cualquiera de las recomendaciones que hicimos durante el repaso, centrándose en lo siguiente:	

Presentador & Tema	Discusion	Resultado/Plan de Seguimiento
	• Probando el sistema IT con respecto a las autorizaciones, contractando, sometiendo reclamos actualmente a HP en el archivo de aprobación anterior • Asegurandose que los Proveedores estén entrenados, trabajando en consulta en las autorizaciones de Value Options que se han enviado a HP • Los Representantes del Servicio al Cliente se están preparando para el aumento en el volumen de las llamadas despues que se envió la carta por DMA notificando a todos los Elegibles de Medicaid a partir del 1º de Diciembre 2012 Sandhills Center LME-MCO manejara la consolidación de los servicios de Medicaid para Salud Mental, Abuso de Substancia y Desarrollo de Incapcidades. • Los contratos están completos. ➢ Sandhills continuara siendo monitoreando de cerca por el Estado con la sumisión de informes semanales y mensuales. ➢ Pam agradeció a los miembros de CFAC por su apoyo continuo y por involucrarse durante el proceso del Rechazo.	
Anthony Ward, COO	➢ Anthony presento un repaso de los factores determinantes que el Centro de Guilford enfrento al decidir unirse con Sandhills Center, subrayando cada etapa, decisiones y acuerdos que se necesitan hacer. Anthony dirigió al comité atravez de los eventos que han guiado a la unión oficial, a partir del 1º de Enero 2013.	
Ron Huber, Presidénte de CFAC • *Discutir la Unión con Guilford*	➢ La unión con el CFAC de Guilford y el CFAC de SHC será a partir del lo de Abril 2013. A partir del 1o de Enero 2013 los dos comités se reunirán. Michael Ayers reitero las siguientes mociones de la junta de Octubre 16, 2012: ➢ El comité de CFAC de SHC voto unánimemente (excepto el presidente Person Ron Huber quien se opuso) tener 5 miembros elegibles del CFAC de Guilford para que se unan al comité del CFAC de SHC, con incapacidades representadas igualmente. ➢ El comité decidió en discutir respecto a los Miembros Asociados, de manera que continuamos el proceso de la unión. Un sub-comité se encargara de eso en una fecha más tarde. ➢ El comité CFAC de SHC voto originalmente unánimemente (con la excepción del Presidente de CFAC Ron Huber) continuar teniendo a una persona de SHC como enlaze y que identidad de esta persona siga siendo Mike Markoff. Mike de todas maneras informo al comité que se creara una sección nueva en SHC y que se le llamara “Relaciones y Comunicaciones de la Comunidad”. Este departamento sobreveerá al CFAC y a los Derechos del Cliente y tendrá su propio enlaze, que no será Mike conforme el permanece en Servicios del Consumidor. Habrá un periodo de transición hasta un año se es necesario. ➢ Victoria hablo al comité recordándoles que no permitan que la consolidación conduzca sus decisiones a partir del 1º de Enero 2013 SHC será un LME/MCO con nueve condados. A cada LME se le requiere tener un CFAC(s) y que cada incapacidad sea representada igualmente. Victoria noto que el CFAC no debe limitar el número de miembros debido a los miembros que pueden ser empleados, i.e. Especialista de Apoyo de Amigo. Victoria indicó que no hay nada en los estatutos del CFAC del Estado que indique que los Especialistas de Apoyo de Amigo no sea miembro del CFAC. Michael Ayers confirmo que ya está en nuestros Estatutos que los Especialistas de Apoyo de Amigo pueden ser miembros. Victoria también indico que nuestros Estatutos actuales pueden ser cambiados y no deben gobernar nuestras	*A motion was made by Mike Ayers to accept 5 eligible Guilford members to join the SHC CFAC and was seconded by Ron Unger. The motion carried.* *****As per Mike Markoff, this item will be revisited in the future as the merger process continues.*** *A motion was made by Marianne Kernan to table Associate Members as a subcommittee will be formed and Lori Richardson seconded the motion. The motion carried.*

Presentador & Tema	Discusion	Resultado/Plan de Seguimiento
	decisiones respecto al número de miembros. ➢ El comité de CFAC de SHC voto unánimemente (excepto el Presidente Ron Huber) mantener una junta mensual en el mismo lugar en la Oficina del Area de SHC en West End. Basado en el hecho de que es un ubicación central. Leanne dijo que quince de los diezinueve miembros actuales tendrían que manejar más de una hora si la junta se tendría en Guilford. ➢ Ron Huber renuncio como Presidente del CFAC durante la juna. Ron dijo que el no estaba de acuerdo con las decisiones de la junta respecto a la unión con el CFAC de Guilford. Le entrego la junta, junto con las juntas futuras a Anthony Pugh Vici-Presidente de CFAC.	*Leann Henkel hizo una moción para tener cada junta mensual del CFAC en la ubicación de West End y fue secundada por Mike Ayers. La moción se llevó a cabo.*
Mike Markoff, Coordinador de Servicio al Cliente – *Repaso del Manual de Servicio al Cliente Revisado*	➢ Mike repaso el Manual de Servicio al Cliente revisado de SHC que incluyo la información de Guilford a partir de la fecha del 1º de Enero 2013.	*Ron Unger hizo una moción para que se aprobara el Manual de Servicio al Cliente revisado y fue secundada por Chris Laughlin. La moción se llevó a cabo. El Manual continuará al QMC y después a DMA.*
Carol Robertson, Directora de QM • *Incidente Trimestral Informe del 1er Trimestre* • *Rutina Monitoreada Informe del 1er Trimestre* • *Repasos Investigación Informe del 1er Trimestre* • *Queja Trimestral Informe de Queja 4to*	➢ Carol proveyó al comité **el Informe Trimestral de Incidente de SHC de Nivel II y III – *1er Trimestre*** Detallándo la siguiente información: • Tipo de Incidente: Nivel II - 139, Nivel III - 13 = 152 • Muertes de Consumidor: Nivel II - 6, Nivel III - 7 • Intervenciones Restrictívas: Nivel II - 25 • Lesiones del Consumidor: Nivel II - 8 • Alegatos de Abuso, Negligencia, Explotación: Nivel II - 46, Nivel III – 4 • Expulsión del Consumidor de los Servicios - 2 • Comportamiento del Consumidor y Otros Incidentes se subrayaron Todos los Incidentes de Nivel III son revisados por el Sub-Comité de Informe de Incidente Critico mensualmente. Estos informes que involucran una necesidad más alta del nivel de cuidado también se presentaron al Sub-Comité. La información respecto a los Incidentes de Nivel III se envía al Dr. Carraway	

Presentador & Tema	Discusion	Resultado/Plan de Seguimiento
Trimestre	cuando se recibe del Gerente donde se informa el Incidente ➢ Carol presento la siguiente un repaso de la información ***del Informe Trimestral de Rutina Monitoreada – 1er Trimestre*** como sigue: • Doce (12) Familia de Vivienda Alternativa sin licencia (AFL) se repasaron las ubicaciones durante este trimestre. De este número, diez (10) fueron repasos anuales dos (2) fueron inicialmente revisados. ○ 7 requerían POC ○ 5 proveedores fueron multados por falta de documentación de entrenamiento requerida ○ 4 fueron multados por falta de evidencia de que el personal áhiga Chequeado el Trasfondo Criminal ○ 3 ubicaciones no pudieron proveer evidencia de entrenamientos de rutina de fuego/desastre ➢ Carol presento la siguiente información respecto al número y tipo de recomendaciones para los ***Repasos Investigados durante el 1er Trimestre de Repasos de Investigación*** • Treinta y siete (37) recomendaciones fueron recibidas para Repaso de Investigación ○ 20 de Informes de Incidentes ○ 10 de Quejas ○ 4 de Cuidádo de Calidad ○ 1 basada en un Informe de Incidente Trimestral ○ 2 basados en el NC TOPPS QIP ➢ Carol revise el Informe de Queja Trimestral del 4to Trimestre subrayando lo siguiente: • Resúmen de Quejas Hechas • Natúraleza Principal de las quejas • Se proveyó información subrayando: persona que se quejó, edad del cliente, incapacidad del cliente, naturaleza principal de la queja y tipo de servicios. • Resumen de Acciones Tomadas y Disposición Final Se proveyó información subrayando: quejas no investigadas disposiciones finales y número de días de cuando se recibieron por al LME para completarse. • Total # de días de trabajo para resolver - 0-30 días (13) • Total # de días de trabajo para resolver – 31-60 días (7) • Total # de trabajo para resolver – 61-90 días (2) • Se presentaron por los dos informes trimestrales ejemplos de cómo el LME está analizando los patrones y utilizando la información de queja incluyendo, • Se presentaron diagramas y graficas detallando cada queja recibida en el trimestre	
Jamie Mathews, Especialista de Información – *Repaso de Resultados de la Encuesta de Clientes Adultos de NCI*	➢ Jamie presento información respecto a los Resultados de la Encuesta de Clientes Adultos de NCI y respuestas que ilustra las demográficas de la Encuesta de Cliente Adulto de los Indicadores centrales de 2009-2010 de los dos de SHC y del Estado. • Resúmen de resúltados incluyeron: ○ Demográficas, Elección, Trabajo, Inclusión de la Comunidad, Relaciones, Satisfacción, Coordinación de Servicio, Salud, Medicamento, Bienestar, Respeto y Derechos, Seguridad, y Acceso.	
Stacey Harward, Representante de División - *Actualizaciones del*	➢ Stacey Harward was absent on this date.	

Presentador & Tema	**Discusion**	**Resultado/Plan de Seguimiento**
Equipo de Autorización del Cliente – Noviembre 2012		
Informes de Comités	➢ Leann Henkel asistió al GCQIC en Noviembre 8, 2012 que es basicamente una junta de organización. La siguiente junta del comité cada 2o Jueves de Febrero, Abril, Julio Noviembre. Marianne Kernan también asistirá a estas juntas con Leann Henkel.	
Anúncios	➢ El Foro de Mas Inovaciones de la Comunidad se tendrá el Miércoles 11/28/12 a las 7:00 p.m. hasta las 8:30 p.m. en el Centro Cívico Dennis Wicker en Sanford NC. Esta proveerá información sobre los cambios de los servicios para la gente con incapacidades de desarrollo intelectual, incluyendo Asesoramientos de Escala de Intensidad de Apoyos y Cantidades del Presupuesto Individualizado.	
Bolántes	➢ Minutas de la Junta del CFAC de SHC con fecha de 10/16/12 ➢ Manual de Servicio al Cliente – Fecha a partir de Enero 1o, 2013 ➢ Informe de Incidente Trimestral – 1er Trimestre ➢ Informe de Rutina Monitoreada – 1er Trimestre ➢ Informe de Repasos de Investigación – 1er Trimestre ➢ Informe de Queja Trimestral – 4to Trimestre ➢ Resultados de la Encuesta de Cliente Adulto de NCI – información 2009-2010 ➢ Informe de la Jefa Oficial Ejecutiva de SHC con fecha de Noviembre 13, 2012 ➢ Minutas de la Junta de Directores de SHC – Octubre 9, 2012 ➢ Bolánte del Foro de Mas Inovaciónes de la Comunidad 11/28/12 ➢ Noticias de la Comunidad de NC – Septiembre/Octubre 2012	
Clausura		*Stephen Cohen hizo una moción para que se clausurara la junta y fue secundada por Ronald Unger. La moción se llevó a cabo.*
Futura Junta	La proxima junta del CFAC se tendrá en Enero **15, 2013** a las 6:15 p.m.	
Sometido por : Joni Nall		